

# ЭВОЛЮЦИЯ ТЕРМИНА, ИЛИ ЭЛЕКТРОННЫЕ УСЛУГИ В САНКТ-ПЕТЕРБУРГЕ

Были времена, когда словосочетание «ЭЛЕКТРОННОЕ ПРАВИТЕЛЬСТВО» или «ЭЛЕКТРОННОЕ ГОСУДАРСТВО» УПОТРЕБЛЯЛОСЬ В НЕГАТИВНОМ СМЫСЛЕ И ПОНИМАЛОСЬ КАК НЕЧТО, ЧЕГО ВООБЩЕ В ПРИРОДЕ НЕ СУЩЕСТВУЕТ, А УЖ ТЕРМИН «ГОСУДАРСТВЕННЫЕ УСЛУГИ» НЕ УПОТРЕБЛЯЛСЯ И ВОВСЕ, ИБО КАКИЕ ЖЕ УСЛУГИ МОЖЕТ ПРЕДОСТАВЛЯТЬ ГРАЖДАНИНУ ГОСУДАРСТВО!



Борис Исаев |  
директор Санкт-Петербургского информационно-аналитического центра

**И**дея заставить документы «ходить» от ведомства к ведомству самостоятельно и освободить гражданина от досадной необходимости носить их «вручную» стала воплощаться в Санкт-Петербурге с начала 90-х прошлого века. Ведущим разработчиком в реализации большинства городских проектов в этом направлении стал Санкт-Петербургский информационно-аналитический центр — СПб ИАЦ.

## ПЕРВЫЕ ШАГИ

С 90-х годов в Санкт-Петербурге стали активно создаваться элементы электронного правительства. Началось развитие телекоммуникационной инфраструктуры и создание ведомственных баз данных по предметам ведения органов власти. К сегодняшнему дню практически все исполнительные органы государственной власти города обеспечивают выполнение государственных функций с применением

ведомственных информационных систем. Оптоволоконные защищенные каналы связи объединили все органы власти и большинство подведомственных им организаций в Единую телекоммуникационную мультисервисную сеть (ЕМТС). В состав городских объектов ЕМТС вошли, например, школы, больницы и поликлиники, центры со-

ответственной и территориальной принадлежности. К 2003 г. в Санкт-Петербурге была создана система межведомственного электронного взаимодействия органов власти «е-МОСТ», которая предоставляет унифицированные технологии для взаимосвязи и взаимопонимания разнородных информационных систем.

**В настоящее время в Санкт-Петербурге функционируют 9 МФЦ. К концу 2010 года МФЦ будут открыты во всех 18 районах города**

циального обслуживания населения и др.

Однако для того чтобы ведомственные системы могли обмениваться информацией, аккумулировать, хранить и передавать ее по соответствующему запросу, необходим отдельный инфраструктурный инструмент, способный работать с системами различной ведом-

## ДВА ПУТИ — ОДНА ДОРОГА

Следующим шагом на пути к «электронному завтра» стало создание Реестра государственных функций и государственных услуг, а также разработка электронных административных регламентов — ЭАР. Этот период для лучшего понимания в общем и целом можно назвать этапом опи-

сания существующих бизнес-процессов, многие из которых, как выяснилось, требовали серьезной оптимизации. Так, например, встречались ситуации, когда необходимый документ мог запрашиваться дважды, или в нем вообще не было надобности, либо он дублировал информацию другой справки. В настоящее время в Реестре Санкт-Петербурга описаны 788 государственных функций и 243 государственных услуги.

На этом этапе процесса автоматизации деятельности органов власти по предоставлению государственных услуг населению специалистами СПб ИАЦ были созданы две системы:

- Межведомственная автоматизированная информационная система обеспечения деятельности Многофункциональных центров (МАИС МФЦ);
- Интегрированная автоматизированная система предоставления электронных услуг через Интернет по принципу «одного окна» (ИАС «Одно окно»), включая подсистему «Электронная приемная».

В основу работы МФЦ заложен принцип «одного окна», т. е. исключение или максимально возможное ограничение участия заявителя в процессах сбора различных справок и документов, необходимых для получения той или иной государственной услуги, а также прозрачное и контролируемое прохождение документов на всех этапах предоставления государственных услуг. Принцип реализации услуг через МФЦ предполагает участие его сотрудника в качестве посредника, представляющего интересы заявителя.

### Технология ИАС «Одно окно»,

РАЗРАБОТАННАЯ НА БАЗЕ СИСТЕМЫ МЕЖВЕДОМСТВЕННОГО ЭЛЕКТРОННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ, РЕАЛИЗОВАЛА ВОЗМОЖНОСТЬ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПРОСТЫХ И СЛОЖНЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ БЕЗ ПОСРЕДНИКА В ВИДЕ ЧЕЛОВЕЧЕСКОГО ФАКТОРА

В настоящее время в Санкт-Петербурге функционируют 9 МФЦ. К концу 2010 года МФЦ будут открыты во всех 18 районах города.

### «ОДНО ОКНО»

Сегодня на базе МФЦ предоставляется 78 государственных услуг. По планам Правительства Санкт-Петербурга, в этом году их число возрастет до 111. Подавляющее большинство этих услуг относится к наиболее сложным и массово востребованным вопросам

социального обеспечения и жилищного хозяйства.

Технология ИАС «Одно окно», разработанная на базе системы межведомственного электронного взаимодействия, реализовала возможность предоставления простых и сложных государственных услуг без посредника в виде человеческого фактора. Технические решения по созданию и функционированию этой системы, а также по разработке сложных государственных услуг представляют собой «ноу-хау» Санкт-Петербурга. В рамках создания ИАС «Одно окно» в городе был создан информационно-справочный портал «Государственные услуги в Санкт-Петербурге» ([gu.spb.ru](http://gu.spb.ru)). Он посвящен вопросам предоставления государственных услуг гражданам, юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям и выгодно отличается от многих аналогичных порталов системностью, полнотой и постоянным обновлением и пополнением

представленной информации. Из единой точки доступа гражданин может узнать, получить все необходимые сведения почти о 150 государственных услугах, в том числе предоставляемых традиционным способом, через МФЦ и «Электронную приемную». Общее число посещений Информационного портала за год его функционирования превышает 1 млн пользователей. В среднем в месяц к этому информационному ресурсу обращаются 60–70 тыс. пользователей. Большое количество положительных отзывов со стороны горожан в адрес органов власти и сотрудников СПб ИАЦ, осуществляющих сопровождение ресурса, говорит само за себя.

### ПЕРСОНАЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Еще одним новшеством, реализованным в Санкт-Петербурге, является набор услуг по предоставлению гражданину информации «о себе» — сведений, которые

## КОММЕНТАРИЙ



**Евгения Фалькова,**  
начальник PR-службы  
СПб ИАЦ

Начиная разработку систем предоставления электронных государственных услуг, мы справедливо задались вопросом о том, насколько сами

граждане готовы использовать электронные сервисы. Мировая практика показывает, что далеко не всегда подобные новшества находят полную поддержку у населения. Опасения, как правило, вызывает проблема защиты персональных данных, возможное несовершенство информационных систем, человеческий фактор, который, как известно, вечная помеха.

Для изучения вопроса был проведен ряд исследований, среди которых создание «топиков» и голосований на

различных форумах. В результате мы получили любопытную статистику и полную картину рисков, с которыми наши граждане связывают переход к электронной форме взаимодействия с властями. Опасения связаны с недоверием к органам власти в целом, сомнениями в бесперебойной работе информационных систем и привычкой «держат в руках» бумажный документ... Однако голосов «за» со стороны просвещенного питерского интернет-сообщества было несомненное большинство.

хранятся об этом гражданине в ведомственных информационных системах органов власти. Такая информация предоставляется только лично гражданину о самом себе и не может быть получена другим лицом. Для этого разработаны и применяются технологии аутентификации граждан при их электронном обращении к Порталу электронных услуг Санкт-Петербурга. В 2010 г. планируется предоставлять, как минимум, 5 услуг сервиса «Информация «о себе»»: паспортные данные и сведения о регистрации, об имеющихся льготах и начисленных пособиях, о состоянии оплаты жилищно-коммунальных услуг, о начисленных субсидиях и компенсациях по оплате «коммуналки», о наличии судебного делопроизводства. Уже сегодня можно получить на портале две из названных услуг — первую и вторую.

Сейчас справедливо прозвучал бы вопрос читателей

о том, как осуществляется защита персональных данных в ведомственных системах. Ни для кого не секрет, что всех нас давно «посчитали» и «за-

криптографической защиты электронно-цифровой подписи. Для этих целей с 2006 г. на базе СПб ИАЦ работает Удостоверяющий центр ис-

выпускает смарт-карты доступа к электронным услугам<sup>1</sup>. В 2010 г. планируется принимать заявки и выдавать карты гражданам через МФЦ.

## Сегодня «электронным правительством» или «электронными услугами» уже никого не напугаешь и не удивишь. Эволюция термина очевидна

писали». В этой связи важно отметить, что все ведомственные и общегородские информационные системы созданы и функционируют в защищенном исполнении при соблюдении всех требований российского и международного законодательства в области защиты информации. Организация информационного взаимодействия органами власти строится (помимо применения защищенных каналов связи ЕМТС) на основе использования средств

полнительных органов власти Санкт-Петербурга, который осуществляет управление жизненным циклом ключей ЭЦП для их использования в электронном документообороте как городских органов власти, так и коммерческих структур.

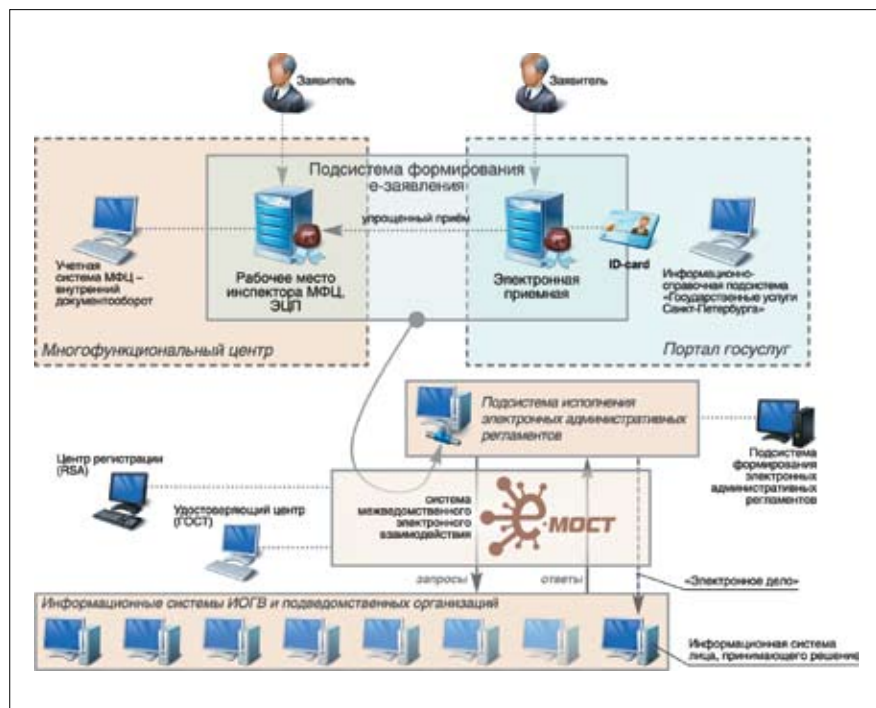
В целях идентификации граждан при электронном взаимодействии с органами власти в рамках ИАС «Одно окно» создан Центр сертификации пользователей «Электронной приемной». Центр

### ДВА САПОГА — ВЫХОДИТ ПАРА

В настоящее время СПб ИАЦ решает новую технологическую задачу — интеграция системы МАИС МФЦ и подсистемы «Электронная приемная». Совместный проект будет реализован в составе решения «Портал государственных услуг Санкт-Петербурга» — [www.pgu.spb.ru](http://www.pgu.spb.ru). В ближайшем времени портал станет единой точкой доступа для получения информации, электронных услуг и отслеживания прохождения процедуры их предоставления. Состав новой системы, наследующей имя «родителя» (МАИС МФЦ), приведен на рисунке 1.

Сегодня «электронным правительством» или «электронными услугами» уже никого не напугаешь и не удивишь. Эволюция термина очевидна. Очевидна эволюция и в нашем миропонимании, где не последнее место занимает сосредоточенность на постоянном поиске все более совершенного пути взаимодействия двух сторон — власти и гражданина. ☒

> Рисунок 1. Компонентная модель МАИС МФЦ



<sup>1</sup> Карты для граждан выпускаются на основе международного стандарта RSA, который не требует установки специального программного обеспечения на компьютеры пользователей и больших затрат на приобретение и обслуживание ПО и сертификатов, выпускаемых для должностных лиц по отечественному ГОСТу.